
Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsplan

Der sachlich und zeitlich gegliederte Ausbildungsplan ist Bestandteil des
Ausbildungsvertrages

**Automobilkaufmann
Automobilkauffrau**

Ausbildungsbetrieb: _____

Auszubildende(r): _____

Ausbildungszeit von: _____ bis: _____

Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des/der Auszubildende(n) ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten.

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung / Fortführung vorgesehen von - bis
<p style="text-align: center;">1. Ausbildungsjahr</p> <p>Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes Berufsbildung Betriebsorganisation Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit Umweltschutz Arbeitsorganisation bürowirtschaftliche Abläufe Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft Datenschutz und Datensicherheit Vertriebsbeziehungen</p> <p>Werkstatt und technischer Kundendienst in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildposition</p> <p>Fahrzeuge zu vermitteln und im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen fortzuführen</p> <p>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit Umweltschutz</p> <p>Teile und Zubehör in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen</p> <p>Einkauf und Beschaffung Lagerwirtschaft</p> <p>Vertrieb zu vermitteln und im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition fortzuführen</p> <p>Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft,</p>	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung / Fortführung vorgesehen von - bis
<p style="text-align: center;">2. Ausbildungsjahr</p> <p>Berufsbildung</p> <p>Personalwirtschaft in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildposition Information und Kommunikation</p> <p>Kundendienst Gewährleistungen amtliche Fahrzeugüberwachung</p> <p>betriebsbezogene Aufgaben des Umweltschutzes in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen Arbeitsorganisation bürowirtschaftliche Abläufe Information und Kommunikation</p> <p>Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben zu vermitteln und im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition fortzuführen Umweltschutz</p> <p>Vertriebsbeziehungen Fahrzeuge Einkauf und Beschaffung</p> <p>Marketing in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen bürowirtschaftliche Abläufe</p> <p>Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziel c zu vermitteln und im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition fortzuführen Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft</p> <p>Buchführung Kostenrechnung Kalkulation Statistik in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft zu vermitteln und im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition fortzuführen Datenschutz und Datensicherheit</p>	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung / Fortführung vorgesehen von - bis
<p style="text-align: center;">3. Ausbildungsjahr</p> <p>Vertrieb <i>in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildposition</i> Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes Kalkulation Fahrzeuge Einkauf und Beschaffung</p> <p>Marketing <i>zu vermitteln und im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen fortzuführen</i> Information und Kommunikation Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft</p> <p>Finanzdienstleistungen <i>zu vermitteln und im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen fortzuführen</i> Information und Kommunikation Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft</p> <p>betriebsspezifische Dienstleistungen <i>zu vermitteln und im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition fortzuführen</i> Marketing</p> <p>Betriebsorganisation Betriebs- und Branchenkenzzahlen Kostenrechnung Kalkulation <i>zu vermitteln und im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen fortzuführen</i> Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft Kalkulation Statistik</p>	

Kenntnisse und Fertigkeiten laut sachlicher Gliederung der Berufsausbildung

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Der Ausbildungsbetrieb	
<p>Struktur, Rechtsform und Stellung des Ausbildungsbetriebes</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Art und Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen b) Zielsetzung, Geschäftsfelder und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes herausstellen c) die Zusammenarbeit des Ausbildungsunternehmens mit Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen, Gewerkschaften und Behörden darstellen d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen Organe beschreiben e) wirtschaftliche Grunddaten bezogen auf die Automobilbranche bewerten f) aktuelle Branchentrends feststellen g) die gesellschaftliche, kulturelle und umweltpolitische Bedeutung des Automobils bewerten und den Bezug zur geschichtlichen Entwicklung herstellen 	
<p>Berufsbildung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und zu seiner Umsetzung beitragen b) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis erläutern und den Beitrag der Beteiligten im dualen System beschreiben c) Fortbildung als Voraussetzung für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; branchenbezogene Fortbildungsmöglichkeiten ermitteln 	
<p>Betriebsorganisation</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Organisation und Entscheidungsstrukturen des Unternehmens darstellen b) typische Geschäftsprozesse des Unternehmens unterscheiden c) zur Zusammenarbeit der Geschäftsfelder im Hinblick auf optimale Kundenorientierung beitragen d) Auswirkungen von Organisationsentwicklung auf den eigenen Arbeitsbereich einschätzen e) wirtschaftliche Verflechtungen in der Automobilwirtschaft darstellen f) Kooperationsformen in der Automobilwirtschaft und deren Vor- und Nachteile aufzeigen 	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
<p>Personalwirtschaft</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Handlungskompetenz der Mitarbeiter als wesentliche Voraussetzung für den Kundennutzen, den Unternehmenserfolg und für die persönliche Entwicklung an Beispielen darstellen b) für den Ausbildungsbetrieb geltende tarifliche Regelungen sowie arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen erläutern c) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsmöglichkeiten im Ausbildungsbetrieb erklären d) betriebliche Ziele und Grundsätze für die Personalplanung beschreiben e) betriebliche Vorgaben für Personaleinsatz und Arbeitszeitregelung anwenden f) Aufgaben der Personalverwaltung bearbeiten g) Entgelte, Prämien und Provisionen nach vorgegebenen Schemata ermitteln und abrechnen 	
<p>Gesundheitsschutz und Sicherheit bei der Arbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen 	
<p>Umweltschutz</p> <p>zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen 	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Information, Kommunikation und Arbeitsorganisation	
<p>Arbeitsorganisation</p> <ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen b) Arbeitsaufgaben inhaltlich und zeitlich strukturieren c) Lern- und Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen d) Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung nutzen e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen f) qualitätsbewusstes Handeln am Beispiel des Ausbildungsbetriebes darstellen und zur Qualitätssicherung beitragen 	
<p>Bürowirtschaftliche Abläufe</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Posteingang und Postverteilung durchführen b) Postausgang unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten organisieren c) Ablagesysteme einrichten, Registratur und Archivierungsarbeiten unter Beachtung von Aufbewahrungsfristen durchführen d) Textverarbeitungssystem anwenden e) Wartung und Instandsetzung von Büromaschinen und -geräten veranlassen f) betrieblichen Schriftverkehr unter Berücksichtigung ergonomischen Tastschreibens durchführen g) Termine planen, abstimmen und überwachen, bei Terminabweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten h) Besprechungen und Veranstaltungen vorbereiten, Vorlagen, Berichte und Protokolle erstellen 	
<p>Information und Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> a) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge von Informations- und Datenflüssen beurteilen b) Bedeutung von Information und Kommunikation für Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten c) Kommunikationsformen situationsbezogen anwenden d) Informations- und Kommunikationsstörungen feststellen und zu ihrer Vermeidung beitragen 	
<p>Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen auswerten c) Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer fremden Sprache 	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft a) Informations- und Kommunikationssysteme effizient einsetzen b) betriebliche Nummernsysteme anwenden c) Eingabe- und Übertragungsfehler vermeiden, Fehlerrisiken und Fehlerfolgen einschätzen d) branchenspezifische Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neu- und Gebrauchtwagen, Kundendienst und Ersatzteile, Finanzierung und Versicherungen anwenden e) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung nutzen sowie Angebote von Informations- und Kommunikationsdiensten zur Nutzung vergleichen f) System- und Programmaktualisierungen beachten g) Fachliteratur, Dokumentationen, Handbücher und andere Hilfsmittel nutzen	
Datenschutz und Datensicherheit a) Vorschriften zum Datenschutz anwenden b) Daten pflegen und sichern	
Kontrolle und kaufmännische Steuerung	
Betriebs- und Branchenkennzahlen a) betriebswirtschaftliche Kennzahlen des Ausbildungsbetriebes, insbesondere Rentabilität, Liquidität, Umsatz, Bruttoertrag, Handelsspanne, Marge, Lagerumschlagsgeschwindigkeit bei Planung und Kalkulation anwenden sowie mit Branchendurchschnittswerten vergleichen b) Kostenstellen auf Basis vereinbarter Ziele und branchentypischer Kennzahlen vergleichen; Ergebnisse für Entscheidungen aufbereiten c) betriebswirtschaftliche Kennzahlen im Periodenvergleich auswerten und Trends ableiten; Ergebnisse für Entscheidungen aufbereiten	
Buchhaltung a) branchenspezifische Kontenpläne unterscheiden b) nach dem betrieblichen Kontenplan Geschäftsvorgänge kontieren c) Zahlungseingänge überwachen d) das betriebliche Mahnsystem anwenden	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Kostenrechnung a) Aufbau und Struktur der Kosten- und Leistungsrechnung des Ausbildungsbetriebes erklären b) den Einsatz von Voll- und Teilkostenrechnung in der betrieblichen Praxis begründen c) Kosten für Geschäftsfelder auf Basis der im Ausbildungsbetrieb angewandten Systematik ermitteln d) an der Planungsrechnung für unterschiedliche Geschäftsfelder mitwirken e) Möglichkeiten der betrieblichen Risikoabsicherung einschätzen; Versicherungsangebote vergleichen und bewerten f) Funktion des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern g) an der Erstellung von Erfolgsrechnungen für einzelne Geschäftsfelder und den Gesamtbetrieb mitwirken	
Kalkulation a) Elemente der leistungsbezogenen Margensysteme in betriebliche Kalkulationsschemata einbeziehen b) Kalkulationen zur Auslastung der Werkstatt durchführen c) bei der Ermittlung der Stundenverrechnungssätze mitwirken d) Kalkulationsschemata für den Zubehörbereich anwenden e) Kalkulationsschemata für den Neu- und Gebrauchtwagenbereich anwenden f) Preisunter- und -obergrenzen ermitteln sowie Folgen und Risiken für den Unternehmenserfolg einschätzen	
Statistik a) Verkaufsdaten erfassen; bei Kontrolle und Auswertung mitwirken b) Bestandsstatistiken von Neu-, Vorführ- und Gebrauchtfahrzeugen, insbesondere nach Marken und Typen führen c) Soll-Ist-Vergleiche durchführen und Zielerreichungsgrade feststellen d) Statistiken als Planungs- und Prognosehilfe nutzen e) statistische Daten für Präsentationen aufbereiten	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Markt und Vertrieb	
<p>Vertriebsbeziehungen</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Vertriebssysteme und Vertriebsstufen in der Automobilwirtschaft unterscheiden b) Auswirkungen unterschiedlicher Vertriebsverträge, insbesondere von Händler- und Agenturverträgen auf den Ausbildungsbetrieb beurteilen c) das rechtliche und wirtschaftliche Verhältnis von Händlern zu Herstellern und Importeuren beurteilen d) den Einfluss von Vertriebsrichtlinien auf die Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen e) die rechtlichen und wirtschaftlichen Beziehungen zwischen Ausbildungsbetrieb und seinen Vertragspartnern beschreiben f) Auswirkungen des EU-Binnenmarktes an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben 	
<p>Fahrzeuge</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fahrzeugarten und -typen nach Vorschriften und Typologien unterscheiden b) aktuelle Fahrzeugpalette beschreiben und mit der von Wettbewerbern vergleichen c) mit betriebsinternen und kundenbezogenen Medien und Fachpublikationen arbeiten d) technische Neuerungen nach ihrem Nutzen für Kunden Verkehr und Umwelt beurteilen e) Leistungs- und Produktmerkmale, insbesondere Material, Verarbeitung, Ausstattung, Qualität, Lebensdauer und Design, im Hinblick auf Kundenansprüche bewerten f) das Preis-Leistungsverhältnis von Fahrzeugen vergleichen 	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
<p>Einkauf und Beschaffung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Einkaufsmöglichkeiten für Zubehör, Reifen, Betriebs- und Hilfsstoffe nutzen b) für den Ausbildungsbetrieb bedeutsame Absatz- und Beschaffungsmärkte einschätzen c) an der Sortimentsbildung mitwirken und Sortimentsveränderungen vorschlagen d) Bestellsysteme für Fahrzeuge und Teile anwenden, insbesondere Statusabfragen und Änderungsmöglichkeiten kundenorientiert nutzen e) Dispositionen für Fahrzeugeinkauf aufgrund von Kundenaufträgen durchführen f) saisonale Einflüsse auf den Verkauf von Fahrzeugen, Teilen und Zubehör beachten g) unterschiedliche Beschaffungsmöglichkeiten von Gebrauchtfahrzeugen nutzen h) Finanzierungsspielräume für den Einkauf ermitteln und beachten i) an der Aufstellung der Jahresplanung für den Neuwagenverkauf mitwirken j) den Zusammenhang zwischen Bestellsystemen und Fertigungssystemen sowie Bestelländerungen und Produktionssteuerung darstellen 	
<p>Lagerwirtschaft</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die Möglichkeiten der Lagerbewirtschaftung im Hinblick auf die unterschiedlichen Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes aufzeigen; unterschiedliche Lagerorganisationen begründen b) Lieferungen annehmen, nach Art und Menge sowie auf offene Mängel prüfen, bei Beanstandungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten c) Rechnungen und Lieferscheine mit den Bestell- und Wareneingangsunterlagen vergleichen; Differenzen klären d) Rechnungen auf Richtigkeit prüfen; Unstimmigkeiten klären e) Lagersteuerungssysteme anwenden; Möglichkeiten zur Korrektur von Bestellvorschlägen nutzen f) Ware lagern, Warenbewegungen erfassen g) Stellenwert des Ersatzteillagers für den Kundennutzen darstellen h) Inventur durchführen 	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
<p>Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> a) regionale Wettbewerber beobachten und Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt ableiten b) Zulassungsdaten und Betriebsvergleiche, insbesondere Marktdaten und Kundenzufriedenheitsstudien entscheidungsorientiert auswerten c) Zielgruppen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden; Adressen beschaffen, auswerten und verwalten d) Quellen zur Marktbeobachtung nutzen e) Kundenkontaktprogramme einsetzen f) Werbemittel gestalten; Werbemittel und Werbeträger einsetzen g) wettbewerbsrechtliche Vorschriften anwenden h) betriebs- und markttypische Sortimentspolitik und den Stellenwert von Sortimentsteilen oder -gruppen im Gesamtsortiment begründen i) bei der Entwicklung und Umsetzung betrieblicher Marketingkonzepte mitwirken j) die Notwendigkeit der Zusammenarbeit zwischen den Geschäftsfeldern Neuwagen, Gebrauchtwagen, Ersatzteile, Kundendienst als Voraussetzung für erfolgreiches Marketing begründen k) das Verhältnis von Preis zu Wert als Argumentation nutzen l) an Verkaufsförderungsmaßnahmen mitwirken, insbesondere Sonderaktionen planen, durchführen sowie bei der Erfolgskontrolle mitwirken 	
<p>Vertrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Verkaufsgespräche und -beratungen für Teile und Zubehör durchführen b) Verkaufsgespräche für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge vor- und nachbereiten c) Bedienungsanleitungen für die Kundenberatung einsetzen d) Kundendaten des Betriebes zur gezielten Akquisition auswerten und aufbereiten e) allgemeine Geschäftsbedingungen für die unterschiedlichen Geschäftsfelder beachten f) Kundenbestellungen dokumentieren g) Fahrzeugzulassung und -abmeldung vor bereiten und durchführen h) Fahrzeugübergabe vorbereiten i) Informationen und Daten zur Fahrzeugauslieferungsqualität bei Kunden erfragen und dokumentieren 	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Finanzdienstleistungen	
<p>Finanzierung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Finanzierungsprogramme von Hersteller- Banken sowie weiteren Finanzierungsinstituten erläutern und in bezug auf wesentliche Merkmale, insbesondere Anzahlung, effektiven Jahreszins, Laufzeit und Tilgung vergleichen b) Finanzierungsverträge vorbereiten c) Leasingprogramme unterschiedlicher Anbieter in bezug auf wesentliche Merkmale, insbesondere Anzahlung, Ratenhöhe, Laufzeit, Restwert und Kaufoption vergleichen d) Leasingverträge vorbereiten e) wirtschaftliche Auswirkungen von Finanzierung und Leasing aus betrieblicher Sicht einschätzen f) Kunden Unterschied von Finanzierung und Leasing erläutern g) Informationssysteme für Finanzierung und Leasing einsetzen h) die Inzahlungnahme von Gebrauchtfahrzeugen als Teil der Fahrzeugfinanzierung erläutern i) Laufzeiten von Verträgen kontrollieren und Anschlussmaßnahmen einleiten 	
<p>Versicherungen</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kunden über die Möglichkeit der Risikoabdeckung durch Versicherungen informieren b) Kunden zu Konditionen von Fahrzeugversicherungen beraten c) Kunden über das Versicherungsangebot des Ausbildungsbetriebes informieren, Versicherungen anbieten d) Versicherungsanträge vorbereiten und Versicherungen vermitteln 	
<p>zusätzlich erwerbbar Garantieleistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kunden über wesentliche Merkmale von Neuwagenanschlussgarantien und Gebrauchtfahrzeuggarantien informieren b) Garantieanträge vorbereiten und vermitteln c) Laufzeiten der Verträge kontrollieren und Anschlussmaßnahmen einleiten d) Mobilitätsversicherung als Kundenbindungsinstrument nutzen 	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Serviceleistungen	
<p>Aufgaben des Kundendienstes</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Beitrag des Kundendienstes zum Kundennutzen und wirtschaftlichen Erfolg begründen b) Aufträge im Zusammenwirken mit dem Kunden formulieren und werkstattgerecht codieren c) Kostenvoranschläge erstellen d) Werkstattaufträge einplanen und überwachen e) bei der Planung zur Auslastung der Werkstatt mitwirken f) Reparatur- und Verkaufsabrechnungen erstellen und dem Kunden erläutern g) zusätzliche Serviceleistungen anbieten h) zeitwertgerechte Reparaturpreise anbieten, Bezugsmöglichkeiten für gebrauchte Teile ermitteln 	
<p>Gewährleistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> a) über Unterschiede zwischen Garantie und Gewährleistung informieren; b) Gewährleistungen des Ausbildungsbetriebes durch Garantiezusagen von Lieferanten absichern c) Garantieforderungen bearbeiten d) Kulanzanträge nach betriebsinternen Vorgaben bearbeiten 	
<p>Amtliche Fahrzeugüberwachung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Die periodische technische Fahrzeugüberwachung durch den Ausbildungsbetrieb als besondere Dienstleistung anbieten b) Fristen für Fahrzeugüberwachungen beachten, Prüftermine koordinieren c) Bedingungen der Allgemeinen Betriebserlaubnis, insbesondere für Sonderzubehör Sonderein- und -umbauten anbieten d) Prüfvorgänge dokumentieren 	
<p>Technischer Kundendienst und Werkstatt</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Werkstattaufträge unter Berücksichtigung von Daten aus technischen Unterlagen und Fahrzeugpapieren formulieren b) Verkehrs- und Betriebssicherheit von Fahrzeugen durch Sichtprüfung feststellen c) mechanische, hydraulische, pneumatische sowie elektrische und elektronische Systeme in Fahrzeugen identifizieren und unterscheiden d) an Diagnose-, Wartungs- und Reparaturarbeiten mitwirken e) Temperaturen und Füllmengen in Systemen prüfen, Füllstände korrigieren 	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
f) bei der Schadensaufnahme an Fahrzeugen mitwirken g) bei der Erstellung von Kostenvoranschlägen für Karosserie- und Lackarbeiten mitwirken	
Teile und Zubehör a) typenspezifische Teile und Zubehör erfassen, zuordnen und verwalten b) Bestellungen für Ersatzteile unter Beachtung von Konditionen, Bestellkosten und -fristen durchführen c) Leistungs- und Produktmerkmale beschreiben und im Hinblick auf Hersteller und Kundenansprüche bewerten; Preis-Leistungsverhältnis vergleichen d) unterschiedliche Kriterien für die Sortimentspolitik bei Teilen und Zubehör abgrenzen	
Betriebsbezogene Aufgaben des Umweltschutzes a) Kunden die Umweltkompetenz des Ausbildungsbetriebs und den daraus resultierenden Nutzen darstellen b) Vorschriften und Richtlinien beim Recycling anwenden c) Rücknahmerichtlinien der Hersteller und Lieferanten anwenden	
Betriebsspezifische Dienstleistungen a) betriebsspezifische Leistungen vom Kernangebot abgrenzen und ihre Wechselwirkungen bewerten b) betriebsspezifische Leistungspakete anbieten c) Möglichkeiten der kundenspezifischen Vertragsgestaltung bei der Beratung berücksichtigen d) betriebsspezifische Leistungen kalkulieren und abrechnen	